



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Tesis:

“El rol de las Relaciones Públicas en el diseño de un
Plan estratégico de Desarrollo Local.

Caso Ciudad de Rosario.”

Carrera de Relaciones Públicas

Realizada por:

LUISINA CAÑETE MORANDI

Director de la Carrera de Relaciones Públicas:

MANUEL MONTANER

Tutor de Tesis:

LAUTARO BUSTOS

Asignatura:

“Tesina”

Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Año 2016

E-mail: luisina.caniete@gmail.com

Tel. Móvil: 15-5458-6238

Índice General

i	TÍTULO DE LA TESIS	4
A.	Autora	4
B.	Datos de la Autora.....	4
C.	Área Temática	4
D.	Palabras Claves	5
E.	<i>Abstract</i> / Resumen	5
	INTRODUCCIÓN	6
	INTRODUCCIÓN	7
A.	Estado de la Materia	7
B.	Descripción del Problema.....	9
C.	Importancia Teórica	10
D.	Importancia Práctica.....	11
E.	Planteamiento del Problema de Investigación y Crítica.....	12
F.	Objetivos Generales	15
G.	Objetivos Específicos	15
H.	Solución Preliminar Propuesta	15
I.	Conclusión	16
	DESARROLLO.....	17
	DESARROLLO	18
A.	Relaciones Públicas.....	18
1.	Introducción	18
2.	Definición.....	18
3.	Características	22
4.	Objeto de Estudio – Síntesis.....	24
5.	Conceptos Clave.....	24
B.	Relaciones Públicas y Actores Sociales.....	63
1.	Introducción	63
2.	Relaciones Públicas y Actores.....	63
3.	Interacciones	71
4.	Conclusión.....	78
C.	Desarrollo Local.....	81
1.	Introducción	81
2.	Definición.....	82
3.	Ámbito socioeconómico	84

4. Actores	85
5. El Desarrollo y la Globalización.....	90
6. Desarrollo y la Comunicación	95
7. Marketing Urbano	105
D. Plan Estratégico de Desarrollo Local.....	114
1. Introducción	114
2. Definición de un Plan Estratégico	114
3. Factores Preponderantes en un Plan Estratégico de Desarrollo Local	115
4. Etapas de Elaboración de un Plan Estratégico	117
5. Roles de Los Actores en la Ejecución de un Plan Estratégico	118
6. Relevancia de un Plan Estratégico en el Marco del Desarrollo Local.....	121
7. Conclusiones	122
E. <i>Estudio de Caso: Análisis del Plan Estratégico de Desarrollo Local de la Ciudad de Rosario.</i> 123	
1. Introducción	123
2. El Caso de la Ciudad de Rosario	125
F. Hacia una Interacción Modelizada de las Relaciones Públicas.....	152
1. Introducción	152
2. La Incidencia de la Interacción y la Modelización	153
3. Comunicación e Interacción	155
4. Propuesta Estructural: Modelización de las Relaciones Públicas	158
5. Conclusión.....	163
CONCLUSIÓN.....	164
CONCLUSIÓN FINAL - REFLEXIÓN	165
BIBLIOGRAFÍA	169
i BIBLIOGRAFÍA	170
ANEXO	174
ii ANEXO.....	175
Diagnóstico del Plan estratégico Rosario metropolitana:	175
❖ <i>EQUIDAD SOCIAL Y CIUDADANÍA</i>	177
❖ <i>TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE</i>	180
❖ <i>PRODUCCIÓN, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD</i>	183
❖ <i>CIENCIA, EDUCACIÓN Y CULTURA</i>	186
❖ <i>POSICIONAMIENTO NACIONAL E INTERNACIONAL</i>	189
Participantes del Plan estratégico Rosario Metropolitana.....	191

i TÍTULO DE LA TESIS

EL ROL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL DISEÑO DE UN PLAN
ESTRATÉGICO DE DESARROLLO LOCAL.

CASO CIUDAD DE ROSARIO.

A. Autora

LUISINA CAÑETE MORANDI

B. Datos de la Autora

Estudiante de Relaciones Públicas

D.N.I. N° 35.567.644

E-mail: luisina.caniete@gmail.com

Tel. Móvil: 15-5458-6238

C. Área Temática

Relaciones Públicas y Desarrollo local

D. Palabras Claves

Relaciones Públicas / Plan estratégico / Desarrollo local / Gobierno / Sector Público / Empresa / Sector Privado / ONG's / Tercer Sector / Globalización / Comunicación / Identidad / Imagen/ Reputación/ Sustentabilidad / Sostenibilidad / Marketing Urbano / Estrategia / Stakeholders/ Responsabilidad Social Empresarial / Voluntariado Corporativo.

E. Abstract / Resumen

El presente trabajo de investigación desarrolla la idea precursora consistente en que las Relaciones Públicas resultan una herramienta fundamental de comunicación que permite la articulación e interacción armoniosa de los tres sectores de la sociedad civil, tanto empresas, como Estado y tercer sector, a través del diálogo, la participación y el consenso, para cumplir con objetivos alineados estipulados estratégicamente en el marco de procesos de desarrollo local. Se toma a dichos efectos y con el objeto de la comprobación de la hipótesis científica aquí planteada el ejemplo cardinal instituido en el plan estratégico de desarrollo local de la ciudad de Rosario. Finalmente, se concluye la presente elaboración teórica por medio de la modelización objetivada de la fórmula relacional aquí propuesta.

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

INTRODUCCIÓN

*“El rol de las Relaciones Públicas en el diseño
de un Plan estratégico de Desarrollo Local.*

Caso Ciudad de Rosario.”

UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

INTRODUCCIÓN

A. Estado de la Materia

En la actualidad, la conceptualización de las Relaciones Públicas como disciplina social científica, se encuentra muy poco asociada con el sector gubernamental, y mucho más enlazada e integrada a la actividad empresarial y al ámbito corporativo. Ella ha sido la orientación teórica que ha seguido la disciplina en estudio en los últimos tiempos, dirección en la cual se han centrado la mayor parte de los trabajos científicos desarrollados hasta el momento.

Como es sabido, las Relaciones Públicas entendidas como proceso, implican no sólo la investigación, sino también la acción, la comunicación y la evaluación, todos elementos que utilizados en su conjunto, facilitan la integración entre los diversos sectores que componen el universo social, a saber: el mencionado sector empresarial o privado, el tercer sector también conocido como aquel que integran las ONG, y el sector público o gubernamental.

Lo que se expondrá a lo largo de la presente investigación descansa en la idea cardinal que consiste en que la teoría de las Relaciones Públicas puede y debe ser utilizada como herramienta necesaria e insoslayable de gestión de todo diseño de plan estratégico que persiga teleológicamente el desarrollo local de una comunidad en la cual sus tres sectores componentes se encuentren horizontal y verticalmente integrados.

Resulta una realidad ostensible, que nuestra ciencia debe y tiene la responsabilidad científica de abordar, que el gobierno cada vez se encuentra más ausente respecto de las problemáticas comunes que afectan el seno de una comunidad. Este alejamiento percibido se manifiesta de diversas formas y se debe a una multiplicidad de factores de la más diversa índole (sociales, económicos, culturales, estructurales, etc). Una de las maneras en las cuáles se evidencia y patentiza, es a través de la distancia que se demuestra por intermedio de las discrepancia existente entre lo que las políticas públicas llevadas a cabo

por el gobierno son (plano del deber ser) y las necesidades de urgencia de las comunidades las cuales se ven notoriamente desatendidas (plano de lo tangible).

Es por todo ello que las Relaciones Públicas resultan y constituyen per se, una herramienta de gran utilidad, no sólo para el campo de lo privado, sino también para las intersecciones intersectoriales y para los sectores públicos y de las ONG's.

A través de las Relaciones Públicas el Estado puede encontrar el camino que le permita acercar sus objetivos del gobierno a los públicos de interés de su elección (*targetting*) y lograr de ese modo el consenso perseguido que legitime su curso de acción, a través del dialogo y la persuasión en la elección de las mejores alternativas posibles para el colectivo.

Las Relaciones Públicas actúan como articuladoras en los vínculos que se establecen entre el Tercer Sector / ONG's, empresas y el Estado en el diseño de todo Plan estratégico de desarrollo local.

Finalmente, y con el objeto de demostrar su aplicabilidad en un caso concreto, se ha tomado de ejemplo de campo la muestra que representa en nuestro territorio nacional, la ciudad de Rosario.

El presente trabajo, bajo la arista antes descripta, procede a analizar el Plan estratégico denominado “Rosario metropolitano”, desde la teoría de las Relaciones Públicas, su definición, conceptos y disciplinas afines, para así concluir en la comprobación final de la hipótesis motora del desarrollo aquí planteado, y la flexibilidad y adaptabilidad que representa el mismo para todo tipo de escenario social que se presente. Como se podrá ver en el caso elegido, el rol articulador que han cumplido las Relaciones Públicas en su consolidación, permitió la culminación efectiva de un plan estratégico desarrollo local y la satisfacción de las necesidades de los tres sectores del área.

Por lo que se concluirá en último lugar, perfeccionando para ello una propuesta metodológica que a través de la utilización de variables estructurales permita adaptar esta teoría de la utilización de las Relaciones Públicas en toda otra situación y escenario posible, alcanzando de ese modo las mismas metas y objetivos de integración en la consolidación de los planes estratégicos de desarrollo local que en futuro se planteen.

B. Descripción del Problema

Las nuevas condiciones que genera y plantea la globalización y la dinámica financiera y económica han conducido a la búsqueda de nuevas alternativas locales y regionales de desarrollo, estimulando las energías y recursos endógenos, los sistemas locales de las empresas, el fomento de la capacidad empresarial, el crecimiento del empleo local. Todos estos fenómenos no resultan extraños a la disciplina bajo estudio y es por ello que las Relaciones Públicas han debido adecuarse y redefinirse en el nuevo escenario social, cultural, económico, comunicacional y relacional que plantea la globalización.

En tal sentido se comienza a incorporar al discurso actual, expresiones como desarrollo “*centrado en la gente*”, “*desarrollo sustentable*”, “*desarrollo humano*”, etc., conceptos que convierten a las mismas Relaciones Públicas en una ciencia no sólo interdisciplinaria sino transdisciplinaria.

De este modo, las Relaciones Públicas como herramienta científica social concreta permite la articulación de los tres sectores que componen y se interrelacionan en nuestra sociedad. Sectores cuyos intereses resultan tan diversos, pueden articularse por medio de las Relaciones Públicas para lograr cumplir un fin común, lo cual en definitiva redunda en el bienestar superior y desarrollo de la sociedad como un todo colectivo, integrado, interconectado e intercomunicado.

El problema que se encuentra resuelto en la ciudad de Rosario, ejemplificación de campo elegida en el presente trabajo, desde la visión que nos proveen las Relaciones Públicas, ha sido el de lograr alcanzar la efectivización de un plan estratégico de desarrollo local que abrazó – al menos en nuestro territorio nacional – el mayor grado de integración vertical y horizontal entre los tres sectores componentes de su colectivo. Rosario fue una de esas ciudades que, producto de la desindustrialización de los años 70 y la crisis económica y agropecuaria, había perdido el rumbo en su proceso de integración y desarrollo. Pero, sin perjuicio de ello y su desalentador escenario sociohistórico, a partir de del diseño de un plan estratégico de desarrollo local en 1998 – el que se llevó a cabo hasta el año 2009 –, pudo encontrar el modo de posicionar, entre otros aspectos, el modelo de una ciudad moderna, democrática, participativa, con el desarrollo cultural y turístico que requería para consolidar y solidificar su economía.

Lo que resulta más loable desde la arista que nos brindan las Relaciones Públicas ha sido el llamado que la misma ciudad efectuó respecto de sus sectores componentes. En el desarrollo del plan estratégico de Rosario se convocó de manera eficiente a los sectores públicos y privados de la sociedad a participar en lo que conocemos por “*city marketing*”, entre muchísimas otras cosas, para alcanzar de ese modo decisiones de carácter consensuado que fueran legitimadas por el colectivo aún antes de su instalación en la agenda de desarrollo local.

Es por todo ello que en lo que respecta a la solución de la problemática planteada y a modo de reflexión se enunciará que la promoción de las ciudades siempre debe ser un esfuerzo común y compartido, que sólo se puede gestar en un escenario de diálogo entre los gobiernos, la sociedad civil y las empresas del sector privado.

C. Importancia Teórica

El presente trabajo de estudio se focaliza en desarrollar una teoría que explique cómo actúan las Relaciones Públicas, en la articulación de los tres sectores, a saber, sector público, privado y ONG's.

La idea central que se persigue en esta exposición radica en que las Relaciones Públicas son una herramienta eficaz y eficiente para alcanzar la debida integración entre estos tres actores y sectores disímiles, en cuanto a su composición, metas, objetivos, visión y valores.

Para poder elaborar una teoría de carácter integrador como la que se pretende, se utilizan como piedras basales desde lo teórico, las ideas que propulsan los proyectos de desarrollo local y estratégico, la sustentabilidad y sostenibilidad de los mismos, y las teorías de la comunicación y marketing urbano aplicadas a ello.

Se colige que, de la integración de todos estos fundamentos teóricos, que se desarrollarán en sus secciones pertinentes de manera exhaustiva, se alcanza una articulación intersectorial de óptimas características, lo que potencia las particularidades inherentes a cada subsector.

El presente trabajo introduce la idea central, innovadora y cardinal de concebir a las Relaciones Públicas como un eje articulador y maximizador, teoría que nuestra ciencia no ha desarrollado hasta el presente, y que revestiría de inmensa utilidad en su aplicabilidad a los proyectos de desarrollo estratégico local.

D. Importancia Práctica

Dadas las características teóricas que se introducen y su relevancia en cuanto a su aplicabilidad al campo de lo pragmático, cabe destacar que su aplicabilidad es clave en el campo del desarrollo local.

La búsqueda de resultados eficientes es desde la práctica una meta primordial que persigue todo actor e institución, por lo que el dotar a los mismos de una herramienta flexible y potenciadora de la eficiencia de los procesos de articulación resulta trascendental para toda comunidad, sin importar su dimensión y composición.

A través de la articulación por medio de la utilización estratégica a su vez, de las Relaciones Públicas, se permite insertar en el marco comunitario un proceso de legitimación recíproca de los actores en beneficio de sus potencialidades y mutuas colaboraciones.

Se persigue que tanto el sector público, privado y tercer sector, no solamente interactúen desde lo comunicacional y desde lo que se entiende como estático, sino que esta comunicación sea verdaderamente interactiva y dinámica, y que propenda a una genuina interconexión e intercambio entre estos actores, en el seno comunitario y en beneficio de sus componentes sociales.

Por todo lo cual, el presente estudio persigue la consolidación de un desarrollo teórico y práctico, que provea ventajas en el estudio, la investigación, aplicación y avance de las Relaciones Públicas como disciplina científica.

E. Planteamiento del Problema de Investigación y Crítica

En la actualidad, a partir de la globalización y la dinámica que la misma plantea, se plantea un nuevo paradigma en la Sociedad, a saber, el paradigma del desarrollo local. Este nuevo paradigma o modelo concibe teóricamente que dentro de una sociedad local existen dos niveles que se deben tener en cuenta al momento de abordar la difícil tarea gubernamental que constituye alcanzar un verdadero desarrollo local.

El primer nivel es el socioeconómico, que resulta en aquel que concibe que toda la sociedad en su conjunto y como un colectivo conforma un sistema de grupos interdependientes entre los que juegan cuestiones de riqueza y poder que definen las relaciones inter e intragrupalas. El segundo nivel bajo análisis es el nivel cultural, en el cual toda sociedad supone una historia común, fruto del pasado de ese colectivo y su imaginario cultural, y un sistema de valores internalizados, es decir, una identidad colectiva reconocida de matices éticos, morales, principiológicos, etc.¹

Por el término “desarrollo local” se refiere conceptualmente al ámbito de posibilidad de la interacción cotidiana efectuada “cara a cara” entre los distintos actores de la sociedad, es decir, interacción cruda y directa entre los actores de la sociedad.

Para alcanzar un verdadero desarrollo local, el objetivo fundamental perseguido no solo será cubrir las necesidades y llegar a un umbral de crecimiento material que beneficie al colectivo estructural, sino más bien establecer eficientemente las condiciones que rodean y permiten la solidificación de ese crecimiento, es decir, se persigue propiciar las vías que se refieren a todo aquello que, por representar formas de ser, tener, hacer y estar, contribuyen a la realización de las necesidades humanas.

Para esto es importante tener en cuenta, que se debe hablar primero de un desarrollo endógeno de la sociedad en dónde haya una identidad colectiva local, que sea producto de una continuidad en el tiempo vivida conscientemente, generadora de una acumulación cultural en término de sistema de normas y valores.² Entonces es aquí donde se piensa

¹ Alicia Fedelina Chávez, Florence Guido-DiBrito, *Racial and Ethnic Identity and Development*, EEUU, New Directions For Adult And Continuing Education, no. 84, Winter 1999, 39-47.

² Jan Assmann, *Collective Memory and Cultural Identity*, Alemania, Kultur und Gedächtnis, 1988, 9-19.

como sociedad quienes somos, pero también que queremos ser. Para esta construcción de la identidad colectiva y desarrollo local, también es muy importante la participación de la sociedad civil para articular la intervención de las personas y grupos sociales en las tomas de decisiones.

Además, se debe tener en cuenta, la crisis que se presenta en el modelo tradicional de Estado y la búsqueda de modalidades más eficientes de prestación de los servicios sociales, la cual también conduce a una mayor participación ciudadana en los asuntos públicos, a la conformación de un espacio público no estatal a través de la presencia de organizaciones de servicio público de la sociedad civil operando en el área de servicios de educación, salud y cultura, con el financiamiento del estado.

Toda estrategia de desarrollo local, requiere del diálogo en la concertación de todos los actores políticos, la colaboración de los distintos niveles de la administración pública y un trabajo conjunto del sector público con el privado.

La mirada estratégica debe identificar los desafíos, ventajas y oportunidades para el desarrollo, definiendo posibles escenarios futuros y por otro, de asociar y comprometer a la comunidad en la definición y logros de metas. De este modo, se gesta un espacio de acción y de resignificación, para lo cual se requiere no solo de la voluntad política sino también de un marco estratégico y metodologías compartidas para la generación de propuestas eficaces que involucren a todos los sectores.

Es recién en este momento cuando surge la articulación perseguida entre los tres actores sociales; articulación que se da justamente como una solución integradora y equitativa al problema de la globalización en las sociedades locales. Entonces ya no se debe buscar solución exógena; la solución está en la misma red y entramado social que se forma entre los tres sectores, que terminan cumpliendo un mismo objetivo más allá de los intereses y las diferencias ideológicas y teleológicas intrínsecas que puedan llegar a tener. Se unen, por intermedio de las Relaciones Públicas, para cumplir un mismo fin, que es beneficiar y promover el desarrollo de una sociedad local.

Como ejemplo de campo, Rosario ha sido una de las primeras ciudades que empezó a trabajar en pos de este objetivo, tarea que necesita del esfuerzo de todos los sectores de la comunidad, y que no resulta la obra de un solo gobierno, sino de los ciudadanos, el sector

público y el sector privado, principal impulsor del desarrollo. Las Relaciones Públicas son impulsoras y articuladoras de las interrelaciones de estos tres sectores, ajustadamente para lograr cumplir exitosamente el objetivo de esta planificación.

El marketing de ciudades, utilizado como otra de las herramientas disponibles para alcanzar y optimizar el desarrollo local de una comunidad, nos provee y presenta un enfoque de gestión urbana necesario para mejorar la competitividad territorial, la gobernabilidad y la calidad de vida de los ciudadanos. Un enfoque de gestión que puede ser de gran utilidad para las grandes metrópolis, que componen en sí un colectivo social que redunde en un sistema compuesto a su vez de subsistemas sociales, pero que también reviste de inmensa utilidad para las ciudades intermedias y las pequeñas localidades.

En los tiempos que corren, los planes estratégicos de desarrollo local comienzan a integrar las agendas de los gobiernos locales y distintas organizaciones de la sociedad civil, las que crecientemente manifiestan su interés por promover o participar en la atracción de visitantes a sus comunidades, nuevos residentes e inversores, se ven cada vez más atraídas de participar y ser consideradas en ellos.

Desde este punto de vista Rosario como comunidad, supo diseñar e implementar un plan estratégico de desarrollo que cumplió y superó las expectativas de todos los actores sociales. Los gobiernos de las ciudades son actores importantes, pero no los únicos como se ha sostenido: no se deben olvidar a los actores económicos, actores institucionales, la propia sociedad civil y los propios ciudadanos que intervienen en los procesos de transformación urbana.

Por ello, pensar en el posicionamiento de una ciudad, implica una fuerte tarea de concertación y de diálogo entre estos sectores, concertación que permite la legitimación de las decisiones que se toman en el marco de los planes estratégicos de desarrollo local; decisiones que a su vez poseen el mayor grado de representatividad de la comunidad a la que acceden y los sectores que la componen.

F. Objetivos Generales

- Demostrar que las Relaciones Públicas actúan como eje articulador en un proceso de Desarrollo Local donde las empresas, el estado y las Organizaciones de la Sociedad Civil definen las estrategias de crecimiento de una ciudad, como es el caso de la ciudad de Rosario.
- Proponer una formula modelizadora de las Relaciones Públicas para alcanzar cualquier plan de desarrollo local de manera efectiva.

G. Objetivos Específicos

- Analizar cómo los tres sectores de la sociedad articulan sus intereses para definir líneas de acción, y cumplir un mismo objetivo.
- Indagar sobre estrategias utilizadas en comunicación para el Desarrollo Local.
- Analizar el caso de la ciudad de Rosario, y la ejecución de su plan de Desarrollo Local.
- Mostrar el rol estratégico de las RRPP en un Proceso de Desarrollo Local.

H. Solución Preliminar Propuesta

Las Relaciones Públicas actúan como eje articulador necesario en las relaciones que se forman entre el Gobierno, la Empresa, y el Tercer Sector para trabajar en conjunto en la gestión estratégica de los planes de Desarrollo local.

I. Conclusión

Como se ha podido ver en este segmento, a partir de la globalización y los cambios producidos por la misma en nuestra sociedad, el gobierno ha debido tomar un rol diverso al que cumplía con anterioridad en la toma de decisiones inherentes a las políticas públicas, debiendo incorporar nuevos factores y metas directrices, a saber: desarrollo humano, sustentabilidad, sostenibilidad, e identidad colectiva.

A partir de ello, se comienzan a implementar “planes estratégicos de desarrollo local”, con el objetivo de perseguir estas metas, incorporándolas al desarrollo comunitario, en la búsqueda de nuevas alternativas locales y regionales, que estimulan las energías y recursos endógenos de las comunidades, fomentando la capacidad empresarial, el crecimiento de empleo local, y otros factores beneficiosos que impulsan el potenciamiento de la calidad de vida en las comunidades.

Las Relaciones Públicas, como proceso integrado al desarrollo comunitario, persiguen beneficiar a los actores sociales en la creación de espacios de diálogo, interacción, intercambio, comunicación, etc., de carácter sostenido, estable y perdurable a lo largo del tiempo, que buscan fortalecer los vínculos, alcanzar consensos entre los diversos actores, lograr la fidelización en la búsqueda de apoyo sostenido para sus acciones, y otras metas, con el fin último de integrar y unificar los cursos de acción de los tres sectores de nuestra sociedad.

El presente trabajo investigativo, cuyos fundamentos teóricos se exponen brevemente y se desarrollarán a continuación, propone la unificación de las metas, objetivos y acciones de los sectores público, privado y ONG's, a través de la utilización estratégica de la herramienta práctica y teórica que nos ofrecen las Relaciones Públicas, como disciplina moderna del campo de las ciencias sociales y de la comunicación.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

DESARROLLO

*“El rol de las Relaciones Públicas en el diseño
de un Plan estratégico de Desarrollo Local.*

Caso Ciudad de Rosario.”

UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

DESARROLLO

A. Relaciones Públicas

1. Introducción

En la actualidad, las Relaciones Públicas como disciplina social del campo de la comunicación, entre otras de sus funciones, ayudan a nuestra compleja sociedad a llevar adelante la toma de decisiones y a funcionar de forma efectiva y eficiente. En adición a ello, contribuyen socialmente en la mutua comprensión entre grupos e instituciones de diversa índole y especie que componen el colectivo social.

Las Relaciones Públicas permiten, entre otras metas primarias, armonizar las políticas públicas y privadas, convirtiendo en partícipes a los sectores componentes de la sociedad en la gestación de las ideas que luego los gobernarán como un todo.

Para alcanzar sus objetivos, tanto las instituciones públicas como privadas deben desarrollar relaciones efectivas con sus distintos públicos, entre ellos; empleados, miembros, consumidores, comunidades locales, accionistas, y otras instituciones, así como la sociedad en su conjunto, y es allí donde el rol característico de las Relaciones Públicas cobra valor y preponderancia institucional.

2. Definición

Las Relaciones Públicas son, en brevísimos términos y más allá de su carácter de disciplina social y comunicacional científica, un proceso; es decir un conjunto de acciones que implican un resultado concreto. Como proceso, las Relaciones Públicas se encuentran compuestas por cuatro elementos, a saber: la investigación, la acción, la comunicación y la evaluación.

En este sentido, las Relaciones Públicas primeramente se encargan de realizar un diagnóstico y una investigación de las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades de la organización o actor con el que van a trabajar.

Una vez llevado a cabo el proceso diagnóstico antes descrito, las Relaciones Públicas poseen la capacidad de diseñar e implementar programas concretos de acción adecuados e indicados a las circunstancias señaladas y observadas. La comunicación como conducta estratégica durante el proceso de investigación y durante la ejecución de los planes de acción es fundamental para lograr la comprensión del público, objeto de estudio y sujeto social dotado de la más amplia diversidad. Mantener a este público informado es una meta inexcusable, necesaria e imprescindible para alcanzar el éxito de los objetivos de una organización.³

Desde un enfoque más pragmático y descriptivo, se puede decir que las Relaciones Públicas implican comunicación, interacción e intercambio de ideas para facilitar el cambio. Las Relaciones Públicas per se y como ciencia pueden ser concebidas como el motor social del cambio.

“El cambio conlleva la expresión de opiniones y la discusión de ideas y opciones políticas. Las organizaciones necesitan especialistas para realizar esta función y para conectar la organización con aquellos grupos con los que la organización desea relacionarse. Las Relaciones Públicas implican el análisis de las acciones organizativas que puedan tener un impacto en las relaciones o la reputación.”⁴

Las Relaciones Públicas son la disciplina social que también se ocupa de la reputación, como objeto de estudio, con el objetivo de ganar la comprensión, el apoyo y la influencia en la opinión y el comportamiento de los públicos de interés. Lo que redundará en el esfuerzo planificado y sostenido que sirve para establecer y mantener la buena voluntad y la comprensión mutua entre una organización y sus públicos, o entre actores que tienen distintos intereses entre sí y deben consensuar metas y objetivos comunes.

³ Barbara Diggs-Brown, *Strategic Public Relations. An Audience-Centered Approach*, EEUU, Cengage Advantage Books, 2012.

⁴ Jacquie, L'Etang, *Relaciones Públicas, Conceptos, Práctica y Crítica*, Barcelona, Editorial UOC, 2009, 46.

Como ya se ha mencionado, las Relaciones Públicas ayudan a nuestra sociedad a tomar decisiones y funcionar con mayor eficacia al contribuir a la comprensión mutua entre distintos grupos e instituciones con diferentes intereses entre sí. Sirven para alinear las políticas públicas y privadas en armonía, tarea arduamente dificultosa para aquellos colectivos que no se ocupan de atender sus ámbitos relacionales y comunicacionales.

De este modo, las Relaciones Públicas como herramienta práctica son una disciplina que puede ser utilizada – gracias a su inmensa adaptabilidad – por una amplísima variedad de instituciones de la sociedad, tales como: empresas, sindicatos, agencias gubernamentales, ONG’s, asociaciones, fundaciones, hospitales, escuelas, colegios, instituciones religiosas, entre tantísimas otras mencionables. Para conseguir sus objetivos, estas instituciones deben desarrollar relaciones efectivas con los diversos públicos a los que alcanzan, ya sea por medio de audiencias, encuestas, mesas de diálogo, etc., y con la participación de todos los individuos que componen los subsectores afectados, tales como empleados, socios, clientes, comunidades locales, accionistas y otras instituciones y con la sociedad en general.

Las gestiones de las instituciones necesitan entender las actitudes y valores de sus públicos con el fin de alcanzar las metas institucionales que se proponen. El profesional de Relaciones Públicas actúa como consejero experto en la gestión y como mediador para el desarrollo de la misma, ayudando a traducir los objetivos específicos de cada uno de los sectores en juegos, en una política única, integral e integradora, razonable, aceptable y consensuada para llevar a cabo la acción que se persigue institucionalmente.⁵

Las Relaciones Públicas en su función de gestión y articulación, se encargan de anticipar, analizar e interpretar, por separado y en su conjunto, la opinión pública, las actitudes y los problemas que pueden afectar, ya sea con incidencia positiva o negativa, las operaciones y planes de una organización o de un actor social.

A su vez, pueden cumplir una función de gestión y asesoramiento en todos los niveles de una organización respecto a las decisiones políticas, líneas de acción, y comunicación que se deseen tomar, teniendo en cuenta sus ramificaciones públicas y las

⁵ Joy Chia, Gae Synnott. *An introduction to public relations: from theory to practice*, Australia, Oxford University Press, 2009.